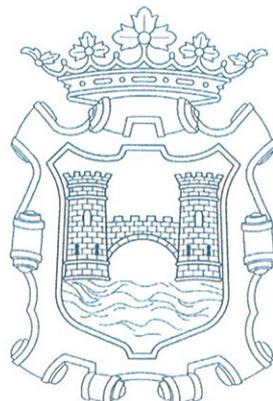


**PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO
DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y
HARDWARE IMPLANTADO EN EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL
AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA**



Ayuntamiento de Ponferrada



TABLA DE CONTENIDOS

1. Objeto del contrato.	1
1. Objeto del contrato.	4
2. Alcance del proyecto.	4
3. Requerimientos técnicos.	4
3.1. Renovación de licencias y servicios de suscripción de diversos productos.	5
3.2. Mantenimiento hardware	5
3.3. Soporte remoto hot-line.	6
3.4. Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo.	6
3.5. Requerimiento de los licitadores.	6
3.8. Documentación.	7
4. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.	7
5. Documentación a incluir en las ofertas.	8
5.1. Descripción técnica de la oferta.	8
5.2. Mejoras de la oferta.	8
5.3. Informe del plan de ejecución.	8
5.3.1. Diagrama de fases de ejecución.	8
5.3.2. Organigrama del personal dedicado al proyecto.	8
5.4. Experiencia en trabajos similares.	9
6. Organización y ejecución del proyecto.	9
6.1. Personal responsable del proyecto.	9
6.1.1. Comité de Dirección.	10
6.1.2 Director de Proyecto.	10
6.1.3. Equipo de Proyecto.	11
6.2. Confidencialidad de la información y seguridad.	12
6.3. Transferencia tecnológica.	12
7. Plazo de ejecución.	13
8.1. Oferta desproporcionada o anormal.	13
8.2. Forma de pago.	13



Avuntamiento de Ponferrada

9. Criterios de valoración.....	14
9.1. Criterios cuantificables mediante formula.	14
9.1.1. Precio.....	14
9.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.....	14
9.2.1. Calidad técnica de la solución presentada.....	14
9.2.2. Mejoras.....	14



Avuntamiento de Ponferrada

1. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es la prestación de servicios de soporte y mantenimiento de diferentes productos hardware y software implantados en el CPD del Ayuntamiento de Ponferrada.

2. Alcance del proyecto.

Con la ejecución del presente contrato se pretende concentrar en un solo proveedor los servicios de suscripción, ampliación de garantía, adquisición de licencias, soporte y mantenimiento de diversos elementos hardware y software ubicados en el centro de proceso de datos del Ayuntamiento de Ponferrada con el propósito de mejorar la gestión y reducir el gasto económico.

Se deberán desarrollar como mínimo los siguientes trabajos:

- Renovación de licencias y servicios de suscripción de diversos productos.
- Mantenimiento de hardware.
- Soporte remoto hot-line
- Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo.

3. Requerimientos técnicos.

Las condiciones descritas en este apartado constituyen el marco que se considera más adecuado para la consecución de los objetivos del proyecto. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de variaciones en alguna de ellas, siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.



Ayuntamiento de Ponferrada

3.1. Renovación de licencias y servicios de suscripción de diversos productos.

Este trabajo consistirá en la adquisición de servicios de suscripción y renovación de licencias, en los términos establecidos por cada fabricante, de los siguientes productos:

- Citrix XenApp versión Enterprise.
- Oracle Database.
- Citrix Netscaler.
- Citrix Access Gateway.
- Microsoft ISA Server.
- Symantec Backup Exec.

El adjudicatario deberá gestionar la adquisición de los servicios de suscripción y renovación de licencias de los diferentes productos en representación del Ayuntamiento de Ponferrada que deberán incluir como mínimo los servicios de soporte técnico, acceso a parches, service packs y actualización de versiones.

3.2. Mantenimiento hardware

Mantenimiento o ampliación de garantía de los siguientes dispositivos:

- 2 servidores Dell Poweredge 2950.
- 1 servidor Dell Poweredge 1950.
- 3 servidores HP Proliant DL360 GS
- 7 servidores Proliant DL360
- 1 dispositivo de backup HP Storage Works ms1 6000 Series
- 1 dispositivo de almacenamiento HP Storage Works Module smart array 1000.

El servicio deberá garantizar el buen funcionamiento de los dispositivos anteriores procediendo a reparación in situ de las maquinas averiadas mediante la sustitución de los componentes afectados o del equipo completo por uno de similares prestaciones en un plazo máximo de 48 horas. El servicio incluirá todos los gastos que la reparación pudiese ocasionar, tales como piezas, transporte, desplazamiento, mano de obra, etc. Se



Ayuntamiento de Ponferrada

deberán suministrar y aplicar todas las actualizaciones firmware, drivers y parches suministrados por los fabricantes.

3.3. Soporte remoto hot-line.

Consistirá en la asistencia técnica mediante contacto telefónico, correo electrónico o acceso remoto a los sistemas municipales en las siguientes áreas de conocimiento:

- Oracle Database
- Citrix XenApp
- Citrix Acces Gateway
- Citrix Netscaler
- Políticas de backup
- Microsoft Windows 200x Server
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft ISA Server
- Seguridad perimetral (Firewall Sonicwall 4500 Series, McAfee WebShield)

El Ayuntamiento de Ponferrada facilitará al adjudicatario los medios técnicos necesarios para el acceso remoto a los sistemas.

3.4. Jornadas presenciales para resolución correctiva de problemas y actuaciones de carácter preventivo y evolutivo.

Se deberán realizar al menos 6 jornadas en las dependencias del Ayuntamiento de Ponferrada para intervenciones relacionadas con los productos de soporte y mantenimiento descritos en los puntos anteriores. En caso de no ejecutar los trabajos ofertados se deberá reintegrar el importe correspondiente a las jornadas no realizadas en forma de factura de abono.

3.5. Requerimiento de los licitadores.

Los licitadores deberán disponer de las correspondientes certificaciones expedidas por los fabricantes de los productos objeto de contrato a nombre de la empresa o de alguno



Ayuntamiento de Ponferrada

de los empleados de la misma los cuales, obligatoriamente, deberán formar parte del equipo del proyecto.

3.8. Documentación.

El material a entregar por la empresa adjudicataria deberá ser aprobado por el responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento y constituye una condición imprescindible para la aceptación final del proyecto. Se facilitará, como mínimo, un dossier con el siguiente contenido:

- Inventario detallado de todos los productos objeto del contrato.
- Copia de todos los acuerdos de licencia suministrados por lo fabricantes de los productos objeto del contrato a nombre del Ayuntamiento de Ponferrada
- Procedimientos de soporte de cada producto.

La documentación se entregará en soporte de almacenamiento en los formatos originales con objeto de facilitar su mantenimiento.

4. Resolución de dudas sobre el pliego de condiciones técnicas.

Se establece un sistema único para resolución de dudas acerca de este pliego (para otro tipo de dudas deberán dirigirse al servicio de contratación) mediante solicitud y cuestionario enviados a la dirección nuevastecnologias@ponferrada.org haciendo constar en el asunto “CUESTIONARIO DE DUDAS. MANTENIMIENTO Y SOPORTE HARD/SOFT CPD”. En la solicitud se harán constar los datos de la empresa (Razón Social, CIF, Dirección, Teléfono y Correo electrónico). Estos datos serán incluidos en un fichero titularidad del Ayuntamiento de Ponferrada, cuya finalidad es la gestión las personas físicas y jurídicas que participan en procesos de licitación pública y ofertas para la contratación de obras, productos y servicios por parte del Ayuntamiento de Ponferrada. Los titulares de estos datos pueden ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre ellos enviando comunicación escrita a: (Ref. Protección de Datos) – Ayuntamiento de Ponferrada, Plaza del Ayuntamiento, s/n – 24400 PONFERRADA (León).



Avuntamiento de Ponferrada

El cuestionario deberá estar formado por preguntas concretas sobre aspectos del pliego de condiciones técnicas con objeto de aclarar de la forma más precisa todas las dudas y deberá enviarse en un formato editable, de forma que puedan redactarse las respuestas sobre el propio cuestionario. Sólo se atenderá un cuestionario por empresa respondiendo al correo electrónico desde el cual se realiza la solicitud.

5. Documentación a incluir en las ofertas.

La memoria técnica se debe estructurar **obligatoriamente** según el esquema indicado en este apartado.

5.1. Descripción técnica de la oferta.

Se deberá entregar una memoria técnica reflejando el cumplimiento de cada uno de los puntos del apartado de requerimientos técnicos haciendo constar de manera expresa las mejoras aplicadas en cada caso.

5.2. Mejoras de la oferta.

Se enumeran todas las mejoras que presente la oferta respecto a las condiciones mínimas exigidas en el pliego.

5.3. Informe del plan de ejecución.

5.3.1. Diagrama de fases de ejecución.

Se deberá entregar un plan pormenorizado en el que se incluya el tiempo total de ejecución del proyecto. Ese plan vendrá especificado en días naturales y será en forma de gráfico aunque se incluirá una descripción más amplia del mismo por escrito.

5.3.2. Organigrama del personal dedicado al proyecto.

Se presentará un organigrama detallado del personal de la empresa dedicado al proyecto. Para cada persona se especificarán, nombre y apellidos, titulación, funciones asignadas y experiencia.



Avuntamiento de Ponferrada

5.4. Experiencia en trabajos similares.

Se enumeraran los proyectos de características similares desarrollados por el licitador incluyendo como mínimo:

- Descripción del contrato.
- Empresa/Organismo contratante.
- Estado del proyecto.
- Breve descripción de los trabajos desarrollados.

6. Organización y ejecución del proyecto.

La organización del proyecto y su ejecución tendrán que ser de tal manera que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados. Se especificará la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento de Ponferrada a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

6.1. Personal responsable del proyecto.

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Comité de Dirección
- Director de Proyecto
- Equipo de Proyecto



Avuntamiento de Ponferrada

6.1.1. Comité de Dirección.

Constituido por representantes del Ayuntamiento de Ponferrada y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará por parte del Ayuntamiento de Ponferrada, y quedará constituido al inicio del Proyecto.

6.1.2 Director de Proyecto.

El Director de Proyecto será el Asesor de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Ponferrada, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al Comité de Dirección la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Ayuntamiento de Ponferrada.



Ayuntamiento de Ponferrada

- Autorizar la entrega de documentación del Ayuntamiento de Ponferrada al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El Director de Proyecto, o la persona en la que él delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal.

El adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el Ayuntamiento de Ponferrada.

6.1.3. Equipo de Proyecto.

El Equipo de Proyecto estará integrado por el personal de la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos, y por el personal designado por el Ayuntamiento que facilite el acceso a los recursos que requiera el adjudicatario.

El equipo humano del adjudicatario, que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.



Ayuntamiento de Ponferrada

6.2. Confidencialidad de la información y seguridad.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego. Esta obligación subsistirá aunque se extinga el contrato o bien se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (*LOPD*) y especialmente en lo indicado en su artículo número 12.

El tratamiento por el adjudicatario de los datos de carácter personal que sea necesario para llevar a buen fin la prestación del servicio objeto del contrato al Ayuntamiento de Ponferrada se ajustará a las instrucciones dadas por éste último, como responsable de dicho tratamiento, según lo establecido por el artículo 3.d. de la *LOPD*.

El adjudicatario garantizará que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el artículo 9 de la *LOPD* y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser observado en cualquier momento por el Ayuntamiento de Ponferrada, debiendo el Adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

6.3. Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Ponferrada, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de



Avuntamiento de Ponferrada

los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

7. Plazo de ejecución.

Se establecerá un plazo de ejecución de DOCE MESES a partir de la firma del contrato.

8. Precio.

El precio máximo de licitación del proyecto es de 45.865 €

Base: 39.538,79 € (Treinta y nueve mil quinientos treinta y ocho euros con setenta y nueve centimos).

I.V.A: 6.326,21 € (Seis mil trescientos veintiséis euros con veintiuno céntimos).

Total: 45.865 € (Cuarenta y cinco mil ochocientos sesenta y cinco euros)

8.1. Oferta desproporcionada o anormal.

Se considerarán ofertas anormales o desproporcionadas (Art. 136 de la LEY 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público) aquellas cuya oferta económica sea inferior al valor V calculado según la siguiente fórmula:

$$V = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} - \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \times 0,15$$

Pi: Precio de la oferta i

n: número total de ofertas

V: Valor por debajo del cual el precio de las ofertas se considerará desproporcionado o

8.2. Forma de pago.

El pago se efectuará una vez ejecutada la prestación objeto del contrato y se expedida la declaración de recepción de conformidad, ya sea parcial o total, tal como disponen los artículos 200 y 283 de la Ley de Contratos del Sector Público.

El contratista tendrá derecho a percibir también abonos a cuenta en los términos establecidos en los artículos 200.3 de la Ley de Contratos del Sector Público. En todo caso, se le exigirá la constitución de garantía en forma de aval, u otra admitida por la Ley.



Avuntamiento de Ponferrada

9. Criterios de valoración.

9.1. Criterios cuantificables mediante fórmula.

Se establece una puntuación máxima de 20 puntos para los criterios cuantificables mediante fórmula distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

9.1.1. Precio.

Máximo 20 puntos. La máxima puntuación se asignará a la oferta económica más baja. El resto de las ofertas presentadas se valorarán otorgándose una puntuación proporcional a la diferencia de cada una respecto al tipo de licitación según la siguiente fórmula:

$$P_n = \frac{B_n}{B_{\max}} \times 20$$

Pn: Puntuación obtenida por la oferta n

Bmax: Rebaja de la mejor oferta respecto al tipo de licitación.

Deberá presentar un informe de detalle del coste económico del proyecto, desglosando todos los servicios ofertados.

9.2. Criterios evaluables mediante juicio de valor.

Se establece una puntuación máxima de 80 puntos para los criterios evaluables mediante juicio de valor distribuyendo los mismos de la siguiente forma:

9.2.1. Calidad técnica de la solución presentada.

Máximo 60 puntos. Se valorarán las propuestas en función de su adecuación a los requerimientos técnicos del pliego y la calidad técnica de la solución.

9.2.2. Mejoras.

Máximo 20 puntos. Se valorarán todas aquellas propuestas e iniciativas que, sin constituir requisito explícito de las condiciones de este pliego y ser objeto de valoración en otros criterios, planteen ampliaciones que supongan elementos objetivos de calidad en el desarrollo del proyecto.



Avuntamiento de Ponferrada

Ponferrada, 14 de Abril de 2010

Fdo. José María Beltrán Vicente
Asesor de Nuevas Tecnologías